

LA LLENGUA DE RESPOSTA EN INTERPEL·LACIONS TELFÒNIQUES A RESTAURANTS DE MALLORCA

Pilar Henares

Universitat de les Illes Balears

1. INTRODUCCIÓ

La nostra intenció amb aquest treball és comprovar un aspecte de la situació de la Llengua Catalana als establiments de Restauració de Mallorca. Amb aquest objectiu, analitzarem la comprensió del català, la llengua de resposta de les persones enquestades i la relació de valors segons la localització dels restaurants.

La nostra tasca consistirà en la recollida de dades així com en l'anàlisi posterior d'aquestes dades.

2. OBJECTIUS DEL TREBALL

Els objectius d'aquest treball són:

- Conèixer el grau de comprensió de les persones enquestades.
- Analitzar la llengua de resposta.
- Saber la relació de la localització dels restaurants enquestats.
- Extreure conclusions, valorant les hipòtesis inicials.

3. ASPECTES METODOLÒGICS

S'ha seleccionat una mostra total de 145 Restaurants distribuïts entre Palma i la resta de l'illa.

Per dur a terme aquest treball hem fet una observació del comportament real telefonant als restaurants seleccionats i fent unes quantes preguntes en català per veure si:

- a) Entenen el català.
- b) El parlen.

c) Permeten que l'enquestador hi continuï parlant.

Les preguntes tipus que s'han utilitzat en l'enquesta han estat:

- a) *Bon dia, en aquest restaurant teniu obert cada dia? Quin dies tancau?*
- b) *Els diumenges fins a quina hora serviu dinars?*
- c) *Quina classe de menjars feis?*
- d) *Feis menús per grups? Som un grup de trenta estudiants. D'aquí a un mes volem fer un dinar.*

Si la resposta és que no entenen la pregunta i si demanen si podríem parlar en una altra llengua, no continuàvem les preguntes (ja teníem la informació necessària per al treball), i acabàvem dient coses semblants a: perdoni, em sembla que m'he equivocat.

Les telefonades van ser realitzades per Irene Socias, M. Cristina Cuesta, Carlos López, M. Magdalena Pol i Pilar Henares.

4. RESPOSTA LINGÜÍSTICA DELS RESTAURANTS EN SER INTERPEL·LATS PER TELÈFON EN LLENGUA CATALANA

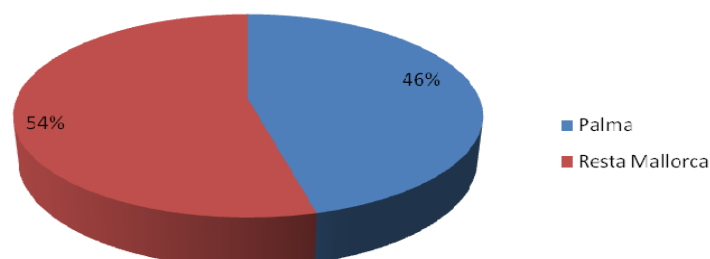
Mostra

Taula 1. Distribució de la mostra		
	<i>Nre. de telefonades</i>	<i>Percentatge</i>
Palma	67	46%
Resta Mallorca	78	54%
Total	145	100%

La primera mostra d'informació fa referència a la distribució de valors per poblacions.

La nostra mostra majoritàriament és de la Part Forana, ja que dels 145 restaurants seleccionats, només 67 són a Palma.

Gràfic 1. Distribució de la mostra



Nivell de comprensió de les interpel·lacions i actitud

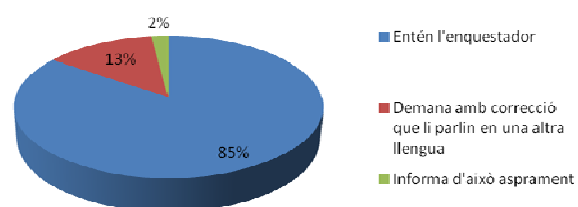
Taula 2. Comprensió

Taula 2. Comprensió									
		1. Entén l'enquestador		2. No l'entén					
				2. Total		2.1 Demana amb correcció que li parlin en una altra llengua		2.2 Informa d'això asprament	
	Total	Global	%	Global	%	Global	%	Global	%
Palma	67	58	86,57	9	13,43	8	11,94	1	1,49
Resta Mca.	78	66	84,62	12	15,38	10	12,82	2	2,56
Global	145	123	84,83	22	15,17	19	13,10	3	2,07

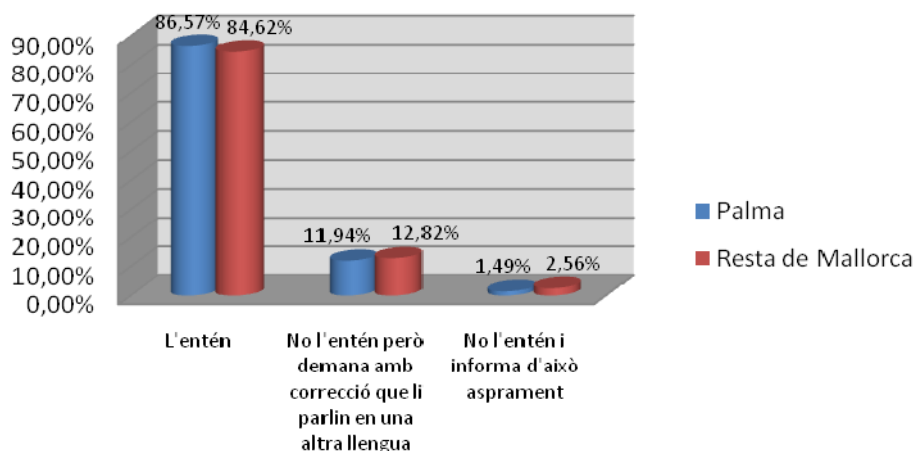
Pel que fa referència al nivell de comprensió cal mencionar el fet que només 3 persones de les 145 han demanat amb una certa violència o menyspreu a l'enquestador que li parli en una altra llengua. Denou persones han demanat amb correcció que li parlin una altra llengua i la resta entenen l'enquestador malgrat que contestin en castellà.

L'anàlisi de les dades de comprensió a Palma i la resta de Mallorca ens dona uns resultats molt semblants. El percentatge de catalanoparlants a Palma és de 86,57% mentre que a la resta de Mallorca és d'un 84,62%. Hi ha una diferència de 1,95 punts.

Gràfic 2. Valors de comprensió (global)



Gràfic 3. Valors segons la situació de l'establiment



Llengua de resposta

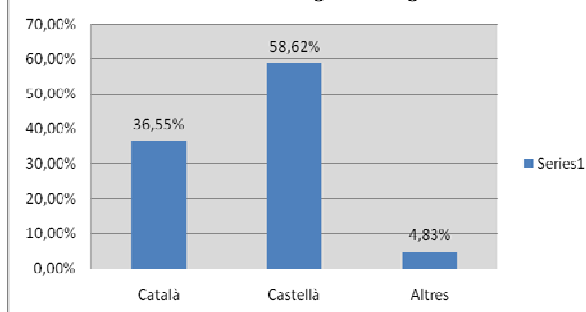
Taula 3. Llengua de Resposta

	Total	%	Català		Castellà		Altres	
			Global	%	Global	%	Global	%
Palma	67	46	21	31,34	46	68,66	0	0,00
Resta Mallorca	78	54	32	41,03	39	50,00	6	7,69
Global	145	100	53	36,55	85	58,62	7	4,83

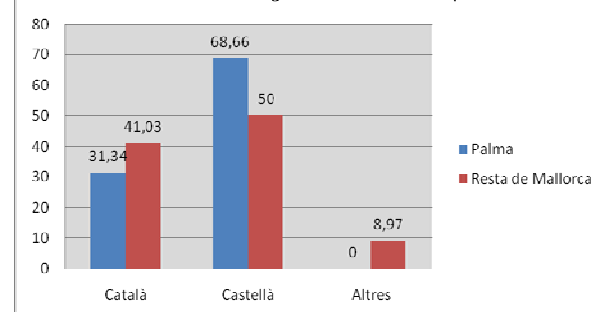
Pel que fa a la llengua de resposta, els percentatges globals ens parlen d'un 58,62% de persones que contesten en castellà mentre que només un 36,55% ho fa en català.

La diferència més significativa la podem trobar quan analitzem les dades de Palma i Resta de Mallorca. El 68,66% dels enquestats a Palma contesta en castellà, mentre que a la resta de Mallorca aquest percentatge només és de 50,00%.

Gràfic 4. Ús de la llengua: valors globals



Gràfic 5. Ús de la llengua: valors distribuïts per zona



5. CONCLUSIONS

Podem dir que els objectius plantejats abans de dur a terme la investigació s'han complert. Amb les

dades obtingudes mitjançant les telefonades podem concloure què: hem observat que la relació ubicació del restaurant o procedència del treballador ha influït en la llengua de resposta.

Després de l'anàlisi de les dades obtingudes d'aquest treball podem arribar a les següents conclusions:

- a) La utilització del català com a llengua de resposta a Palma (31,3%) és minoritària respecte a la utilització del català a la resta de Mallorca (41,0%) dins la nostra mostra. Una de les raons d'aquesta diferència pot ser el pes relatiu que, a un lloc i un altre, té la població d'origen immigrant, més alt a Palma que a la resta de Mallorca.

- b) Una altra fet a destacar és que la majoria de persones castellanoparlants que ens ha contestat, entenen perfectament la llengua catalana ja que en cap moment ens han demanat que canviéssim la nostra llengua malgrat que ells ens contestessin en castellà. Només hi ha hagut vint-i-dues persones de les 145 enquestades que ens han demanat (19 amb molta correcció i 3 amb acritud) que canviéssim de llengua.
- c) Pel que fa a la llengua de resposta, podem dir que als establiments de restauració de l'illa la presència del català és significativament inferior a la que hi té la llengua castellana; més concretament el 36,55% dels enquestats responen en llengua Catalana i el 58,62% ho fan en castellà.